



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULANAN TAHUN 2021  
BULAN MAC**

**JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN**

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Memastikan tempahan percetakan dalaman disiapkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	3 hari bekerja	<b>10,000</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>10,000</b>
Menguruskan edaran surat-surat luaran yang lengkap diterima dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	3 hari bekerja	<b>338</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>338</b>
Menguruskan tuntutan bayaran perubatan yang lengkap berdasarkan Pekeliling Perbelanjaan Kemudahan Perubatan Bilangan 21/2009 dalam tempoh (3) hari bekerja	3 hari bekerja	<b>8</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>8</b>
Memastikan kakitangan menghadiri kursus / latihan sekurang-kurangnya tujuh (4) hari setahun	4 hari setahun	<b>47</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>47</b>
Mengeluarkan Surat Pengesahan Perubatan (Guarantee Letter) dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>5</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>5</b>

Memaklumkan keputusan temuduga pada calon selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh temuduga	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
Mengurus, menyedia serta mengemaskini rekod-rekod buku perkhidmatan dari tempoh enam puluh (60) hari bekerja dari tarikh menerima perubahan yang lengkap	60 hari bekerja	<b>289</b>	<b>62.3%</b>	<b>175</b>	<b>37.7%</b>	<b>464</b>
Hari Bertemu Pelanggan dalaman diadakan satu (1) kali setahun	1 kali setahun	-	-	-	-	-

### JABATAN PERBENDAHARAAN

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Memastikan semua hasil kutipan (tunai) di bawah kendalian jabatan dibankkan pada hari yang sama manakala kutipan waktu malam / hari cuti dibankkan pada keesokan hari bekerja dalam tempoh satu (1-2) hari bekerja	1 – 2 hari bekerja	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Memastikan data-data cukai taksiran dihantar ke vendor yang dilantik untuk proses cetakan dan penghantaran bil cukai taksiran ke pejabat pos tidak lewat pada 15 Januari bagi penggal pertama dan pada 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun	Tidak lewat pada 15 Januari bagi penggal pertama dan pada 15 Julai bagi penggal kedua setiap tahun	-	-	-	-	-
Memastikan permohonan untuk menggunakan petak letak kereta diluluskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima	30 hari bekerja	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Memastikan Penyata Kewangan Tahunan Majlis disediakan dan dikemukakan kepada Jabatan Audit Negara selewat-lewatnya pada 30 April setiap tahun berikutnya	30 April setiap tahun	-	-	-	-	-
Menyediakan surat setuju terima dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah menerima keputusan muktamad Jawatankuasa Sebut Harga / Tender	5 hari bekerja	<b>5</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>5</b>

Memastikan pengeluaran barang sedia ada dari stor dalam tempoh satu (1) hari bekerja setelah menerima borang permohonan yang lengkap	1 hari bekerja	<b>121</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>121</b>
Cek / baucer bayaran kepada pembekal akan dicetak dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap dan diperakui oleh jabatan	14 hari dari tarikh dokumen lengkap dan diperakui oleh jabatan	<b>274</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>274</b>
Menyediakan Bajet Tahunan Majlis dan menyerahkan ke Bahagian Kerajaan Tempatan Negeri Kedah Darul Aman sebelum atau pada 30 November setiap tahun	30 November setiap tahun	-	-	-	-	-

### JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Penilaian pegangan baru dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang F	60 hari bekerja	<b>3</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>3</b>
Pindaan nilai tambahan bangunan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh lawat siasat	30 hari bekerja	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Permohonan pindahmilik yang mematuhi syarat dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>169</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>169</b>
Permohonan yang diterima melalui pos atau secara berkelompok dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	14 hari bekerja	<b>79</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>79</b>
Pendaftaran aset (dokumen lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7 hari bekerja	<b>10</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>10</b>
Pemeriksaan aset dalam masa setahun sekali	1 kali setahun	-	-	-	-	-

Merekod permohonan sewaan gerai dalam tempoh lima (5) hari bekerja	5 hari bekerja	<b>31</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>31</b>
Pengeluaran surat tawaran sewa dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja selepas keputusan temuduga	21 hari bekerja	-	-	-	-	-
Memproses permohonan tuntutan balik pertaruhan (borang lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7 hari bekerja	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>2</b>
Proses pemfailan jadual petak (permohonan lengkap) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
Mengeluarkan sijil pendaftaran badan pengurusan bersama (JMB) (borang lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7 hari bekerja	-	-	-	-	-

### JABATAN PERANCANGAN BANDAR

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Menyelaras penyediaan rancangan pemajuan dari semasa ke semasa	Dari semasa ke semasa	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Kelulusan kebenaran merancang dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja	57 hari bekerja	<b>15</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>15</b>
Perlanjutan kelulusan kebenaran merancang dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja	30 hari bekerja	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Kelulusan kebenaran merancang terhad dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja	57 hari bekerja	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Perlanjutan kelulusan kebenaran merancang terhad dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja	30 hari bekerja	<b>28</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>28</b>
Khidmat nasihat perancangan (perkhidmatan kaunter) dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>34</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>34</b>
Permohonan pembelian pelan dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>7</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>7</b>
Permohonan ulasan pengesahan gunatanah (zonning) dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>27</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>27</b>

## JABATAN KEJURUTERAAN

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Kelulusan permohonan pelan kerja tanah serta pelan jalan dan parit dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja dengan syarat mematuhi Akta 133 Jalan, Parit dan Bangunan, Undang-Undang Kecil Pihak Berkuasa Tempatan dan garis panduan teknikal yang telah ditetapkan	57 hari bekerja	<b>13</b>	<b>93%</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>	<b>14</b>
Kelulusan permohonan pelan lampu jalan untuk pemajuan baru dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari bekerja dengan syarat mematuhi Akta 133 Jalan, Parit dan Bangunan, Peraturan-Peraturan Elektrik 1994 dan garis panduan teknikal lampu jalan MPSPK	57 hari bekerja	<b>5</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>5</b>
Permohonan penyelenggaraan dan pembaikan kenderaan majlis diuruskan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk dihantar ke bengkel panel atau pusat servis	7 hari bekerja	<b>38</b>	<b>95%</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>	<b>40</b>
Menguruskan pendaftaran kontraktor dan pembekal dengan MPSPK dalam tempoh satu (1) hari bekerja dengan syarat menyediakan dokumen lengkap dan membuat pembayaran pada hari yang sama	1 hari bekerja	<b>60</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>60</b>



### JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Membuat pemantauan / kawal selia perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam setiap hari kepada Syarikat e-Idaman Sdn. Bhd.						
1. Kawasan komersial / pasar (13 lokasi)	6 kali seminggu	<b>312</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>312</b>
• Kutipan sisa pepejal dilakukan enam (6) kali seminggu	Setiap hari	<b>403</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>403</b>
• Penyapuan dilakukan setiap hari						
2. Kawasan perumahan (583 kawasan)	2 kali seminggu	<b>4664</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>4664</b>
• Kutipan sisa domestik dilakukan dua (2) kali seminggu	1 kali seminggu	<b>2332</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2332</b>
• Kutipan sisal pukal / kebun dilakukan satu (1) kali seminggu	2 kali sebulan	<b>1166</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1166</b>
3. Pemothon rumput dua (2) kali sebulan taman perumahan	1 kali sebulan	<b>583</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>583</b>
4. Pembersihan longkang sekali sebulan untuk taman perumahan						
Pemantauan kerja-kerja penyelenggaraan tapak pelupusan sampah tujuh (7) hari seminggu supaya mematuhi SOP yang ditetapkan mengikut perjanjian	7 hari seminggu	<b>Pemantauan dilakukan setiap hari</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>Pemantauan dilakukan setiap hari</b>
Menyiasat dan menyediakan laporan kacau ganggu awam (semak samun) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	14 hari bekerja	<b>8</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>8</b>
Menjalankan kerja-kerja kawalan haiwan merayau mengikut zon dalam tempoh tujuh (5) hari bekerja	5 hari bekerja	<b>16</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>16</b>

Menjalankan kerja-kerja berkaitan kawalan vektor dalam tempoh lima hari (5) hari bekerja	5 hari bekerja	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Aduan mengenai masalah keselamatan mutu makanan akan disiasat dan diambil tindakan dalam masa tiga hari (3) hari bekerja	3 hari bekerja	-	-	-	-	-
Permohonan lesen premis perniagaan yang berisiko akan diluluskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja	30 hari bekerja	<b>20</b>	<b>80%</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>25</b>
Permohonan lesen premis perniagaan yang tidak berisiko akan diluluskan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2 hari bekerja	-	-	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>
Permohonan lesen iklan di premis perniagaan akan diluluskan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2 hari bekerja	<b>50</b>	<b>91%</b>	<b>5</b>	<b>9%</b>	<b>55</b>
Permohonan lesen iklan sementara akan diluluskan dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>444</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>444</b>
Permohonan lesen iklan luar (billboard) akan diluluskan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
Permohonan lesen penjaja bergerak, penjaja statik, pasar malam akan diluluskan dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>191</b>	<b>94%</b>	<b>12</b>	<b>6%</b>	<b>203</b>

### JABATAN PENGUATKUASAAN

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Menyelesaikan setiap pertanyaan kompaun dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>660</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>660</b>
Memberi maklumbalas kepada aduan awam dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7 hari bekerja	<b>59</b>	<b>55.66%</b>	<b>47</b>	<b>44.34%</b>	<b>106</b>
Memberi maklumbalas terhadap notis amaran dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>26</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>26</b>
Menyediakan Bil Am dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>443</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>443</b>

### JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Melaksanakan program-program mesra rakyat yang merangkumi aspek-aspek kemasyarakatan dan sosial, belia sukan, kebudayaan dan pelancongan ke arah Sungai Petani Bandar Berdaya Huni dalam tempoh lima belas (15) kali setahun	15 kali setahun	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Memproses permohonan serta merta (walk in / telefon) bagi tempahan dewan-dewan, operasi bot dan kompleks sukan dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>28</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>28</b>
Permohonan secara surat menyurat akan dijawab dalam tempoh satu (1) minggu	1 minggu	-	-	-	-	-
Memastikan kawasan pelancongan dijaga dan diselenggara dengan baik supaya dapat dijadikan kawasan tarikan pelancong dalam tempoh satu (1) kali sebulan	1 kali sebulan	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>

## JABATAN BANGUNAN

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Permohonan Pelan Bangunan Baru <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dewan Orang Ramai</li> <li>• Hotel</li> <li>• Institusi</li> <li>• Masjid / Surau</li> <li>• Perniagaan</li> <li>• Rumah Ibadat Bukan Islam</li> <li>• Rumah Kediaman</li> <li>• Skim Industri</li> <li>• Skim Perumahan</li> <li>• Stesyen Minyak</li> </ul>	37 hari bekerja	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	2	100%	2
		-	-	-	-	-
		-	-	3	100%	3
		-	-	3	100%	3
		-	-	1	100%	1
		-	-	1	100%	1
Permohonan Pelan Bangunan Bagi Cadangan Tambahan dan Pindaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel</li> <li>• Institusi</li> <li>• Masjid / Surau</li> <li>• Perniagaan</li> <li>• Rumah Ibadat Bukan Islam</li> <li>• Rumah Kediaman</li> <li>• Skim Industri</li> <li>• Skim Perumahan</li> <li>• Stesyen Minyak</li> <li>• Pelan Setara Majlis</li> </ul>	37 hari bekerja	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	8	100%	8
		-	-	1	100%	1
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
	7 hari bekerja	1	100%	-	-	1
Permohonan Bagi Pelan Permit Sementara <ul style="list-style-type: none"> <li>• Industri</li> <li>• Ladang Solar</li> <li>• Ladang Ternakan Ayam</li> <li>• Menara / Struktur Telekomunikasi</li> <li>• Papan Dendeng / Rumah Pekerja / Stor</li> <li>• Papan Iklan</li> <li>• Perniagaan</li> <li>• Pondok Pengawal</li> <li>• Semurup (Awning)</li> <li>• Stesyen Minyak</li> </ul>	37 hari bekerja	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	1	100%	1
		-	-	1	100%	1
		-	-	-	-	-

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Terbuka di Atas Tanah Kerajaan</li> </ul>		-	-	-	-	-
Permohonan Pelan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelan Konkrit Tetulang (R/C)</li> <li>• Pelan Kelengkapan Sanitari (S/I)</li> <li>• Pelan Penamaan Taman, Nama Jalan dan Nombor Premis</li> </ul>	21 hari bekerja	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Notis Memulakan Kerja (Borang B) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakluman atau teguran akan diberikan</li> </ul>	14 hari bekerja	<b>5</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>5</b>
Proses Pemantauan Semasa Pembinaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakluman atau teguran akan diberikan</li> </ul>	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
Permohonan Borang F (Sijil Siap & Pematuhan) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakluman Pendepositan Sijil Kesiapan dan Pematuhan (CCC)</li> </ul>	10 hari bekerja	-	-	-	-	-

### JABATAN LANDSKAP & REKREASI

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Kelulusan permohonan pelan lanskap dalam tempoh lima puluh tujuh (57) hari dari tarikh permohonan	57 hari dari tarikh permohonan	<b>6</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>6</b>
Memastikan tindakan atas aduan pokok / alatan permainan dilaksanakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja	30 hari bekerja	-	-	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>73</b>
Perkhidmatan / penyewaan hiasan pokok bunga disediakan kepada jabatan kerajaan, swasta, institusi pendidikan, NGO dan awam. Permohonan perlu dikemukakan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari bekerja sebelum tarikh majlis	7 hari bekerja	-	-	-	-	-

### BAHAGIAN PEJABAT YANG DIPERTUA & HAL EHWAL AHLI MAJLIS

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Mengurus semua Mesyuarat Jawatankuasa Tetap dan Mesyuarat Persidangan Majlis Penuh	8 kali sebulan	<b>8</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>8</b>
Memastikan surat jemputan bagi mesyuarat anjuran jabatan diurus dengan teratur dan efisien	3 hari sebelum majlis	<b>8</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>8</b>
Menguruskan semua baucar bayaran dengan lengkap dan teratur	14 hari dari penerimaan bil dan tuntutan	<b>11</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>11</b>



### BAHAGIAN AUDIT DALAM

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Menyediakan rancangan tahunan audit yang telah diluluskan oleh Yang Dipertua sebelum atau pada 31 Januari tahun berkenaan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 1 tahun berkenaan	1 perancangan audit	-	-	-	-	-
Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit empat (4) kali setahun	4 kali setahun	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>

### BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM & KORPORAT

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Maklumbalas penerimaan aduan dijawab dalam tempoh satu (1) hari bekerja	1 hari bekerja	<b>576</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>576</b>
Mesyuarat Pengurusan Aduan dibuat dua belas (12) kali setahun	12 kali setahun	<b>1</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>1</b>
Soal selidik kepuasan pelanggan dibuat dua (2) kali setahun	2 kali setahun	-	-	-	-	-

## BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Memberi nasihat undang-undang yang berkualiti dan selaras dengan perundangan dan dasar kerajaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kompleksiti isu undang-undang yang dikemukakan dan dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan tidak memerlukan perbincangan lanjut	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
Menyediakan dan/atau menyemak deraf perjanjian, memorandum Persefahaman dan dokumen perundangan yang lain dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kompleksiti isu undang-undang yang dikemukakan dan dokumen yang dikemukakan adalah lengkap dan tidak memerlukan perbincangan lanjut	30 hari bekerja	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Menggubal atau menyemak Undang-Undang Kecil, Perintah dan Kaedah dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas semua isu perundangan dasar diselesaikan	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
Menyemak kertas siasatan dan memfailkan dokumen pendakwaan di mahkamah dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh penerimaan, tertakluk kepada kertas siasatan yang lengkap dan izin dakwa daripada Pejabat Timbalan Pendakwaraya diperolehi	30 hari bekerja	<b>3</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>3</b>

Memproses penyampaian saman dan waran tangkap dalam tempoh tujuh(7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen daripada Mahkamah	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
Melantik peguam, mengemukakan dokumen dan kertas kausa bagi kes sivil kepada peguam dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas dokumen dan maklumat lengkap diterima	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
Menyemak deraf notis atau surat yang dikemukakan oleh jabatan dalaman dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan	5 hari bekerja	-	-	-	-	-

### BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Memastikan permasalahan sistem / ralat diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari dari tarikh permohonan diterima	5 hari dari tarikh permohonan	<b>7</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>7</b>
Penambahbaikan / perubahan ke atas sistem sedia ada diselesaikan dalam tempoh sembilan puluh (90) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90 hari bekerja	<b>13</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>13</b>
Pengurusan kandungan laman web dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	3 hari bekerja	<b>11</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>11</b>
Memastikan semua permasalahan email diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan diterima	14 hari bekerja	-	-	-	-	-
Penambahbaikan perkakasan dalaman / cawangan oleh pegawai dalaman diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan	14 hari bekerja	<b>30</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>30</b>
Proses 'backup' data SBPBT (Oracle) dilakukan secara harian	Harian	<b>22</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>22</b>

### BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

PERKHIDMATAN	SASARAN	MENEPATI TEMPOH MASA		MELEBIHI TEMPOH MASA		JUMLAH
		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	PERATUS PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN	
Memberi layanan kaunter dengan berbudi bahasa dan waktu menunggu dalam tempoh 5 minit	60 permohonan	<b>98</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>98</b>
<p>Menerima dan mengedar permohonan (dengan syarat disertakan semua dokumen yang diperlukan dengan lengkap) :-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebenaran Merancang</li> <li>• Laporan Ketidapatuhan Sistem CCC</li> <li>• Notis Penyiapan Berperingkat (G1-G21)</li> <li>• Pelan Bangunan</li> <li>• Pelan Jalan dan Pelan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan</li> <li>• Pelan Jalan dan Perparitan</li> <li>• Pelan Kejuruteraan</li> <li>• Pelan Kerja Tanah</li> <li>• Pelan Kerja Tanah + Pelan Jalan dan Perparitan</li> <li>• Pelan Konkrit Tetulang</li> <li>• Pelan Lampu Jalan</li> <li>• Pelan Lanskap</li> <li>• Pelan Nama Taman</li> <li>• Pelan Sanitari</li> <li>• Pendepositan CCC dan Borang G</li> <li>• Permit Pembinaan Kecil</li> <li>• Permit Sementara Bangunan</li> <li>• Permohonan CFO</li> <li>• Serentak : KM + PJ - Kebenaran Merancang + Pelan Kejuruteraan</li> <li>• Serentak : KM + PB - Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan</li> <li>• Serentak : PB + PJ - Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</li> </ul>	60 permohonan	<b>98</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>98</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Serentak : KM + PB + PJ - Kebenaran Merancang + Pelan Bangunan + Pelan Kejuruteraan</li> </ul>						
Menerima dan mengedarkan permohonan :- * Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) * Sijil Kelayakan Menduduki Bangunan (CFO)	Bergantung kepada pengemukaan daripada PSP / SP	<b>15</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>15</b>
Mengedarkan permohonan yang diterima lengkap dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2 hari bekerja	<b>98</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>98</b>
Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dua (2) kali sebulan	2 kali sebulan	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Menyediakan dan mengedarkan minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	7 hari bekerja	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>
Memaklumkan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh lima (5) hari bekerja	5 hari bekerja	<b>51</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>51</b>